



### SAP-BW-Support

Durchführung des first-, second- und third -Level-Supports für den Bereich harmonisierte Vertriebssysteme.

Der Kunde ist einer der größten privaten Energiedienstleister und verfolgt die Vision das weltweit führende Strom- und Gasunternehmen zu werden. Die IT-Gesellschaft des Kunden betreut in diesem Rahmen Großkunden und den Großhandel und übernimmt für diese Kunden die softwaremäßige Betreuung durch ständige Wartung und Pflege der traditionell gewachsenen Software und realisiert Neuentwicklungen entsprechend der jeweiligen Kundenwünsche.

Im Rahmen des Projekts zur Harmonisierung der Vertriebsprozesse wurde aus den einzelnen SAP IS-U-Lösungen der Regionalversorger eine standardisierte Systemlandschaft des Konzerns realisiert, was zu einem erheblichen Supportaufwand für die Funktionsbereiche SAP IS-U, BW und CRM führte.

Mitarbeiter der Firma X-CASE unterstützten die Kollegen vom IT-Support in allen drei Funktionsbereichen. Schwerpunkt war die Analyse und Bearbeitung von Tickets, vorwiegend aus den Bereichen Extraktion und Reporting. Ein weiterer Schwerpunkt war die Realisierung von CR-Lösungen für Probleme, die die Bedingungen des Supports überschritten. Hier wurden auch Erweiterungen des Datenmodells und Ergänzungen in Exaktoren in den Quellsystemen IS-U bzw. CRM vorgenommen. Der dritte Teil umfasste das Monitoring von mehreren BW-Systemen ( BW 7.0 und BW 3.5 ) und die Reaktion auf aufgetretene Fehler in den überwachten Prozessketten.